

Parche de ICM PG PIM para compatibilidad con Nortel Symposium ACD v3.0

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Si no ha actualizado Symposium desde la versión 1.5 a la versión 3.0](#)

[Si ya actualizó Symposium de la versión 1.5 a la versión 3.0](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el procedimiento para parchear Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG) para trabajar con a distribuidor de llamada automático de Nortel Symposium (ACD) que se ha actualizado a la versión 3.0.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

No hay requisitos previos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Service Pack 1 de la versión 4.1 del Cisco ICM
- Nortel Symposium versión 1.5 o 3.0

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de

ejecutarlo.

[Si no ha actualizado Symposium desde la versión 1.5 a la versión 3.0](#)

Siga las instrucciones abajo si usted No existe una actualización del simposio de la versión 1.5 a la versión 3.0:

1. Determine un tiempo seguro para hacer la actualización. Esto está generalmente durante una ventana de mantenimiento, tal como una época en que el Centro de contacto es cerrado.
2. Pare los servicios del Symposium PG usando el **control de servicio de Cisco ICM**.
3. Si `nbnmsrvc.exe` se está ejecutando en el PC en el cual el Symposium PG se ejecuta, termine el proceso (abriendo un comando prompt y usando el comando `killnbnmsrvc.exe`). Refiérase por favor a [cómo utilizar la utilidad de la matanza](#) si usted es incierto de su uso.
4. Salga del **control del servicio de Cisco ICM** y de cualquier otra herramienta del Cisco ICM.
5. Actualice el Symposium ACD a la versión 3.0 usando un procedimiento aprobado por Nortel.
6. Instale el entorno de ejecución de la comunicación Nortel en el PC que el Symposium PG se está ejecutando, según lo descrito en guía de Nortel el documento la “del programador API del Host Data Exchange,” versión 3.0. Al funcionar con el programa de configuración de Nortel, especifique que usted quiere instalar el Host Data Exchange (HDX) y la unidad de visualización en tiempo real (RTD), y especifique el ANSI, no Unicode. El software de configuración de Nortel está situado en el CD-ROM de la instalación del cliente de la versión 3.0 del Symposium Call Center Server. Cuando esto es completo, proceda a la [siguiente sección](#).

[Si ya actualizó Symposium de la versión 1.5 a la versión 3.0](#)

Siga las instrucciones abajo si usted ha actualizado ya el simposio de la versión 1.5 a la versión 3.0:

1. Obtenga el hotfix #46 del [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#). **Note:** El Peripheral Interface Manager del simposio (PIM) no interconecta con el 3.0 del simposio sin la aplicación del hotfix #46.
2. Recomience el ordenador en el cual el Symposium PG se está ejecutando.
3. Instale el hotfix #46 para substituir los viejos archivos del Nortel versión 1.5 DLL. El hotfix #46 copia los archivos del reemplazo DLL en el ICR \ el directorio BIN en el Symposium PG.
4. Cuando está pedido sobregabar, hacer clic **sí**.
5. Recomience el Symposium PG. El simposio PIM debe ir active. Si no hace, abrir un caso con el [Centro de Asistencia Técnica de Cisco](#).

[Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad Kill](#)
- [Redes Nortel](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)